

第 58 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

令和 2 年 9 月 30 日

大 阪 市 市 民 局

第 58 回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 令和 2 年 9 月 30 日（水）
午前 10 時 00 分～午前 12 時 00 分

場 所 大阪市役所屋上階 P 1 会議室

次 第

1 開 会

2 地域安全担当部長あいさつ

3 委員紹介

4 議 題

- (1) 審議会会長等の選出について
- (2) 苦情処理部会の部会委員等の選出について
- (3) 専門部会からの報告について
- (4) 本市をとりまく消費者行政の状況にかかる報告について
- (5) 高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保のための取組(令和 2 年度運営方針)について
- (6) 地域安全確保部会の発展的解消及び消費者教育部会への統合について
- (7) 専門部会の設置及び部会委員等の選出について
- (8) 苦情処理部会への紛争案件の付託について（非公開）
- (9) その他

5 閉 会

出席者

(1) 委員 (18名)

(敬称略・50音順)

家本真実	摂南大学法学部准教授
大友康博	認定特定非営利活動法人大阪NPOセンター事務局長
尾松真次	公益社団法人消費者関連専門家会議西日本支部副支部長
古賀淳子	社会福祉法人大阪市社会福祉協議会福祉事業課長
佐々木哲夫	大阪市会市政改革委員長
澤村美賀	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事関西支部長
白井岐美子	大阪市消費生活合理化協会会計兼理事
高橋英子	公募委員
武田邦宣	大阪大学大学院法学研究科教授
塚越美知子	公募委員
出相泰裕	大阪教育大学教育学部教授
南野和人	日本チェーンストア協会関西支部事務局長
野口貴広	日本労働組合総連合会大阪府連合会大阪市地域協議会副議長
松井元子	京都府立大学大学院生命環境科学研究科教授
松尾知子	関西大学法学部教授
森久佳	大阪市立大学大学院文学研究科准教授
湯谷康文	大阪商工会議所流通・サービス産業部次長
横井彦	近畿百貨店協会事務局長

(2) 市側

市民局区政支援室地域安全担当部長 馬場正和

(3) 事務局 (大阪市消費者センター)

所長	藤田浩之
副所長	前川彩
副所長	吉田慎二
担当係長	湯上恵代
担当係長	竹内夏子

(4) 傍聴者 0名

○司会 ただ今から、第58回大阪市消費者保護審議会を開催させていただきます。本日は、委員の皆様方には大変お忙しいところご出席いただきまして、ありがとうございます。私は、本日の司会を務めさせていただきます、消費者センター担当係長の湯上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、開会に先立ちまして、当審議会20名の定数のうち、本日、18名の委員にご出席賜っておりますので、本会が有効に成立してまいりますことをご報告申し上げます。本日の会議は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮して進めさせていただきたいと存じます。ご協力よろしくお願い申し上げます。

それでは、お手元の会議次第に従って進めてまいりたいと存じます。まず、開会にあたりまして、本市を代表いたしまして、馬場市民局区政支援室地域安全担当部長から、ごあいさつ申し上げます。

○馬場地域安全担当部長 おはようございます。大阪市民局区政支援室地域安全担当部長の馬場でございます。消費者行政を担当しております。どうぞよろしくお願いいたします。皆様方には、平素から消費者行政をはじめといたします大阪市政各般にわたりまして、格別のご理解とご協力を賜っておりますこと、まずもって厚くお礼申し上げます。また、本日は、ご多用のところ、またコロナ禍の中にも関わりませず、当審議会にご出席いただきまして、誠にありがとうございます。本日の会議は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮して進めさせていただきたいと存じます。ご協力よろしくお願い申し上げます。

さて、私ども大阪市民局におきましては、生活者である市民や来街者が安全で安心して暮らして過ごせるまちを目標といたしまして、その中で消費生活における安心の確保に重点的に取り組んでいるところでございます。大阪市における消費者被害あるいは消費者相談の状況をみますと、とりわけ、高齢者などを狙った問題のある商法に関する相談が多い傾向がございます。高齢者の特徴として、自らが被害にあわれていることになかなか気づかれずに、非常に深刻な事態になってから、ご家族など周りの方が気づかれ初めて相談に来られるといった状況が見受けられます。また、20歳代以下の若年者の相談も横ばい状況にございまして、特に令和4年4月に予定されております成年年齢下げを控え、今後消費者被害の増加が大変懸念されるところでございます。さらに今年は、新型コロナウイルス感染症拡大の関係で、マスクが店頭からなくなり、インターネット上での転売が社会問題になるなど消費者センターにも一時的に多くの相談が寄せられました。私たちの消費生活にもさまざまな影響が及ぼされていることを実感しているところでございます。そうした中で、私ども大阪市消費者センターといたしましては、高齢者を対象とした消費者教育の推進と地域における高齢者の支援機能の向上・若年者を対象とした消費者教育の推進、以上2つを施策の柱といたしまして、取組を推進してまいることとしております。

本日の審議会におきましては、議題として、消費者と事業者間の取引に関して苦情処理のあっせん・調停の付託案件もご審議いただくなど、多くの議案をご審議いただく予定となっております。本日は、私ども市民局の色々な取組みの内容につきまして、ご説明申し上げ、委員の皆様方からご指導・ご助言を賜りますとともに、今後とも、本市消費者行政の推進に

向け、お力添えをお願いしまして、はなはだ簡単ではございますが、冒頭にあたりましてのご挨拶とさせていただきます。本日は、どうぞよろしくようお願い申し上げます。

○司会 続きまして、配付資料の確認の方をさせていただきます。

(配付資料の確認)

○司会 次に、本日は当審議会の委員改選後、初めての審議会でございます。議事に入ります前に委員の方々を紹介させていただきます。資料として50音順の委員名簿を付けさせていただきますので、名簿に沿って順に紹介させていただきます。

(出席委員のご紹介)

○司会 なお、本日、森田泰久委員、森田里花委員におかれましては、所要のため欠席されております。

次に、消費者センターの出席者をご紹介します。

(事務局の紹介)

○司会 議題に入ります前に、本日の会議の公開・非公開についてですが、「審議会等の設置及び運営に関する指針」により、原則公開とされており、今までの審議会につきましては、会議を原則公開としてまいりました。お手元の規程集「審議会等の設置及び運営に関する指針」をご覧くださいと存じます。「第7 会議の公開」の「3 公開・非公開の決定」でございます。「審議会等の会議の公開又は非公開については、この指針に基づき当審議会が決定する。」と定めているところです。

また、「第7 会議の公開」に「1 会議の公開基準」の項がございます。「会議は、次のいずれかに該当する場合を除き、公開するものとする。」とされ、原則公開としておりまして、以下の(1)に会議を公開しない場合について規定しております。

その中で、「ア」で個人に関する情報であって当該情報に含まれる氏名等により特定の個人を識別できるもの、又は識別はできないが公にすることにより、個人の権利利益を害するおそれのあるもの、また、次ページ「イ」では、法人等に関する情報であって、公にすることにより、当該法人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのあるものとしております。

本日の議題(8)苦情処理部会への紛争案件の付託につきましては、配付資料の個人・法人名は記号に置き換えて配付させていただきますが、消費者センターに寄せていただいたご相談の内容は、個人の社会的な状況が多く記載されております。また、当該法人の事業活動の内容等により法人名等を識別できる、または類推できると考えられます。過去の審議会におきましても、苦情処理部会への紛争案件の付託の関係につきましては、個別事

案であること、また法人等情報を伏せての審議は正確性を欠くことから当該議題の審議は非公開とさせていただいたところです。

以上のことから今回の議題（８）につきましても、同様に取り扱われることが適当であると思いますので、「審議会等の設置及び運営に関する指針」の「第7－1－（１）「ア」「イ」」により非公開とし、その他の議題については公開とさせていただきたいと存じますがよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声）

○司会 そうしましたら本日の審議で、議題（８）については「非公開」、議題（８）以外の議題については、「公開」とさせていただきます。

また、審議会の内容は消費者センターのホームページなどに掲載し、公表させていただくことをご了承お願いいたします。

なお、現在のところ、傍聴者はありません。

○司会 それでは、議題に入ってまいります。議事の進行につきましては、審議会会長にお願いすることとしておりますが、当審議会は委員改選後初めての開催となりますので、現在、会長が選出されておられません。議題（１）「会長の選出」までは事務局の藤田所長が進行させていただきます。

○藤田所長 それでは進めさせていただきます。議題（１）「審議会会長等の選出」ですがお手元の規程集「大阪市消費者保護審議会規則」をご覧くださいと存じます。第2条第1項の規定によりまして、会長は「委員の互選によりこれを定める。」となっております。どなたかご推挙いただきたいと存じますが、いかがでしょうか。

特にご意見が無いようでしたら、事務局よりご提案させていただいてよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声）

○藤田所長 それでは、経済法に造詣が深く、また、前任期の審議会において会長代理や苦情処理部会会長として、会を運営いただきました武田委員に会長をお願いすることをご提案いたしますが皆様いかがでしょうか。

（拍手）

○藤田所長 異議なしということでございますので、武田委員に本審議会会長にご就任いただきたいと存じます。恐れ入りますが、会長席の方へお願いいたします。それではご就任にあたりまして、武田会長から一言ご挨拶を賜りたいと思います。

○武田会長 改めまして大阪大学の武田と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。私の専門は経済法でして、具体的には独占禁止法や景品表示法を扱っております。いずれも消費者の利益を確保するというので、本審議会の会長を務めることは大変重責であると思っておりますが、先生方の活発な議論をサポートすることが私の仕事であると思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

○藤田所長 どうもありがとうございました。それでは、以後の議事進行につきまして、会長にお願ひしたいと存じます。武田会長、どうぞよろしくお願ひいたします。

○武田会長 それでは議事を進めてまいりたいと思います。まず、会長代理の選任ですが「審議会規則」の第2条第3項の規定に基づきまして、会長があらかじめ指名することとしております。したがって、私の方から会長代理を指名させていただきます。会長代理につきましても、家本委員にお願ひしたいと存じます。では家本委員、会長代理席の方へよろしくお願ひいたします。

○武田会長 引き続きまして、議題（2）「苦情処理部会の部会委員等の選出について」ですが、当審議会は「消費者保護条例」に基づきまして「苦情処理部会」を設けています。多くの委員の方々が初めて当審議会に出席されておられますので、苦情処理部会の所掌事務について事務局から説明をお願いします。

○前川副所長 それでは、苦情処理部会の所掌事務につきましてご説明させていただきます。お手元の規程集「消費者保護条例」をご覧ください。第33条で消費者保護審議会について規定されており、同条第6項に苦情処理部会の所掌事務が規定されています。2つございまして、第1号で「第18条の3第1項及び第28条第1項に規定する情報提供並びに同条第3項に規定する苦情処理に関し、意見を述べること。」となっております。第2号では、「第28条第4項に規定する苦情処理に関し、あつせん又は調停を行うこと。」となっております。

まず第1号ですが、事業者に対しまして本条例では禁止している行為として、不当な取引行為がございます。不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは大阪市で必要な調査を行いまして、調査の結果、「消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該行為の内容、事業者の氏名又は名称その他必要な事項に係る情報を消費者に提供する。」としています。この情報提供について、苦情処理部会からご意見を伺うこととなっております。また、消費者センターでは市民の皆様から相談・苦情に関しまして、事業者と消費者の間に入りあつせん等を行っておりますけれども、「消費者被害の拡大防止並びに公平な被害の救済を図るため必要があると認めるときは、事業者の氏名又は名称、商品等の名称その他必要な事項に係る情報を消費者に提供する。」もの

となっております。この情報提供また苦情の処理につきましても苦情処理部会でご意見をいただくことになっております。

次に第2号ですが、第28条第4項で「市長は、苦情処理にあたり必要があると認めるときは、審議会のあつせんまたは調停に付すことができる。」と規定しています。先ほども申しあげましたが、消費者センターでは消費者と事業者の間であつせん等を行っておりますが、その内容によっては審議会に付託し苦情処理部会にあつせん、調停を行っていただくこととなります。本日の議題では後ほど付託案件につきましてもご説明する予定となっております。よろしく願いいたします。

○武田会長 苦情処理部会の部会委員並びに部会長につきましては、審議会規則第3条第1項及び第2項に基づきまして、会長が指名することとなっておりますので、私から指名させていただきます。苦情処理部会の委員については、家本委員、尾松委員、澤村委員、松尾委員、森田泰久委員、森田里花委員、横井委員の7名の委員を指名いたします。また、部会長につきましては松尾委員にお願いします。指名しました委員の方々にはお忙しいところ大変恐縮ではございますが、どうぞよろしく願いいたします。それでは、苦情処理部会の部会長に就任いただきます松尾部会長から審議会規則第3条第4項に基づきあらかじめ部会長代理についてご指名いただきたいと思います。

○松尾委員 部会長代理につきましては、家本委員にお願いできればと存じます。よろしく願いいたします。

○武田会長 ただ今決定しました方々に、苦情処理部会の運営をよろしくお願ひしたいと存じます。次の議題でございますが、(3)「専門部会からの報告について」に進みます。なお、議題(3)～(5)の審議につきましては、議題(5)終了後、一括審議を予定しております。よろしくお願ひします。

まず初めに、報告事項として、議題(3)「専門部会からの報告について」でございます。前任期の審議会におきましては、審議会での議論をさらに進めるために、「会長が必要と認めるときには、審議会に専門部会を置くことができる。」ことを定めた消費者保護審議会規則第4条に基づき専門部会を設置し、専門分野の委員を中心に議論を進めておりました。具体的な審議事項については、後ほど、議題5で取りあげる運営方針を踏まえ、主に高齢者と若年者を対象とした消費者教育については「消費者教育部会」において、また、高齢者等の支援機能を高め、高齢者等の安全を確保していく課題に対しては、「地域安全確保部会」において、それぞれ審議を進めていただいております。それらの審議内容について、ご報告いただきたいと思います。

それでは、前任期で消費者教育部会の部会長を務めていただきました出相委員から着席したままで報告をお願いします。

○出相委員 報告させていただきます。消費者教育部会では、高齢者を対象とした取組みと

若年者を対象とした取組みで議論を進めてまいりました。「資料1-1」に主な意見を紹介していますが、いろいろな意見の中で、まず「啓発パンフレットの活用しやすいレイアウトの構成及び記載内容の改善」がありました。これはパンフレットの字が小さい、ポイントを太文字でより強調すればよいのではという意見や、若者の場合はエステでのトラブルがあるので、若者のパンフレットの構成を見直してエステに関する要素を入れるべきではないかという意見が出ました。

次に「講座受講者へのアンケート項目を見直してはどうか」という意見ですが、消費者センターも含め相談する場所を知っている人の割合が聞かれていない、また自分は被害にあわないので大丈夫だと思っている人ほど危ういということです。アンケート項目において「実践できるようになった」ではなく「誰かに相談しようと思う」「すぐに決めないようにしようと思う」「きっぱりと断れますか」といった回答項目を入れるべきではないかという意見が出ました。

3つ目の「地域講座の講義内容の充実について」につきましては、ロールプレイが非常に有効だということで、単に座学で話を聴いてわかった気になるのではなくロールプレイを取り入れればどうかという意見が出ました。

4つ目の「若年者の携帯端末購入時における携帯電話事業者への消費者センターの周知依頼をしてはどうか」につきましては、若者に関してはスマホを利用したトラブルが多いので、中高生がスマホを購入する際には、販売業者に啓発パンフレット等を配付してもらえよう願うという意見がありました。

あと、資料には書かれていませんが、高齢者向けとしては介護事業者にご協力いただいて、アウトリーチといいますか高齢者の方々に周知していくことも行ってはどうかという意見も出ました。消費者教育部会からの報告は以上です。

○武田会長 ありがとうございます。続きまして、前任期で地域安全確保部会の部会長代理を務めていただきました大友委員からご報告をお願いいたします。

○大友委員 ご報告させていただきます。地域安全確保部会では地域における消費者被害防止の取組みについて主に審議を行いました。お手元の「資料1-2」の「5 議事要旨」でございますが、令和2年度地域における消費者被害防止の取組みとその目標について、事務局から報告をいただいた後、委員の方で内容について意見交換等をさせていただきました。

1つは、被害に遭った方をサポートする「エルちゃんの見守り講座」というのがありますが、その方向けの周知について意見交換を行いまして、高齢者が集まる施設への周知では、高齢者といってもいろいろなライフスタイルをお持ちで、最近ではスポーツジムにも集まっているのでスポーツジムにチラシを配架してはどうか、図書館にも多くの方がおられるので図書館にも配架してはどうか、それと病院にも集まるので病院に配架したらどうかといった方法について議論しました。また、従来までは紙媒体、要はチラシで周知していたが、SNSやパソコンを使ってインターネットで情報を取られる方もいらっしゃいま

すので、今後は紙媒体だけでなくネット媒体の活用も大事ではないかという意見がございました。さらに、今後定年延長ということで、定年が65歳から70歳になると今まではその方も地域でサポートする人材であったが、就業を継続される可能性がありますので企業にも配架できるような方法が必要であるといった意見がありました。

次に、若年者の話では、先ほどお話しがりましたが、成年年齢の引下げにより、高校教育での啓発が必要であるという意見がありました。

もう1点、消費者相談につないでくれた支援者の傾向と消費者被害にあった方の相談ルートの把握とうことで、見守りネットワークに参加してくれた方が消費者センターに繋いでくれたということがあるんですが、どういう方がどういう経過で繋いでくれたのか、そのあたりの相談ルートの把握が大事ではないか、これによって効果的な見守りのあり方についてもう少し議論できるのではないかという話がありました。

最後に、その他ということで「エルちゃんの見守り講座」について、本日配付されたファイルにございます見守りハンドブックの内容について意見交換を行っております。やはり、見やすさ・使いやすさということで、レイアウトや文字の大きさ、また電話番号やQRコードを貼っておいた方がいいのではといったアドバイスの話が出ました。以上でございます。

○武田会長 ありがとうございます。それでは、次の議題に移ってまいります。

議題（4）「本市をとりまく消費者行政の状況にかかる報告について」事務局からご説明いただきたいと思えます。

○前川副所長 それでは「資料2」を基にご説明させていただきます。消費者センター事業についてですが、まず消費生活情報提供事業でございます。1ページには令和元年度、2ページには今年度の8月までに行った事業や今後の予定を記載していますので、昨年度と今年度をあわせながら資料をご覧くださいと思います。情報発信といたしまして、電子ビラを各区地域包括支援センターなど高齢者福祉施設を中心にメールで配信するなど、支援者の方にご活用いただければと作成しております。また、大阪市ツイッターや市民局フェイスブックのようなSNSを活用して情報発信をしております。昨年の審議会でも、他の部局が作っているようなメルマガと連携してはどうかといったご意見もいただきましたが、例えば食育の担当部署や大阪府消費生活センターとも連携させていただいております。

次に、消費者センター主催の講座としまして、「消費者月間講演会」と「わんデー講座」がございます。5月の消費者月間に行う講演会では、本市消費者センターと隣接地に設置している大阪府消費生活センターとで連携し、例年共同開催しております。昨年度は消費税率引き上げに伴うポイント還元などキャッシュレスが話題となっておりますので、テーマにとりあげ、多数のご参加をいただきましたが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で未開催となっております。そのほかに大阪府と連携している取組みに、資

料下から4つ目の生活情報誌「くらしすと」の配信もございまして、身近な情報を大阪府と連携して発信しております。

次に、見学講座・地域講座につきましては、地域団体等からのお申し込みにより、消費者センターに見学に来ていただいたり、地域へ講師を派遣して講座を実施しております。次の3・4ページで詳しく解説しておりますのでご覧ください。講師は消費生活の知識を有する市民ボランティアの方が中心となっております。令和元年度は56回開催し、2千人を超えるご参加をいただきました。主な依頼団体は、社会福祉協議会、老人福祉センターなど、高齢者の集まりが多くなっております。インターネットをあまり利用されないご高齢の方にも、直接、消費者トラブルを知っていただく貴重な機会ととらえておりまして、昨年度は比較的少人数の団体にも地域講座をご利用いただけるよう、区役所や警察署と連携を行い新規団体の掘り起こしにも取り組んでまいりました。4ページの上の表をご覧ください。こちらに月ごとの参加回数と人数を記載しております。こちらにも新型コロナの影響で、令和元年度3月の開催が0回となっております。2月の後半からキャンセルのご連絡が入りまして、令和2年度は8月末時点で1回の実施となっております。幸い、今年の8月頃より少しずつ開催に向けた問い合わせが増加してきているところですので、お申し込みされた団体にはコロナ対策をお願いいたしまして取り組んでいるところでございます。

次に、1、2ページに戻っていただいて、啓発パンフレットでございます。先ほどの地域講座の教材としても使用しております。パンフレットはお手元のファイル一番後ろの透明の袋に入れておりまして、一般用、高齢者用、若年者用の3種類を作成しております。もしご希望がございましたらどうぞお持ち帰りいただきご利用ください。若年者用パンフレットにつきましては、消費者教育部会からのご意見も踏まえて、契約の重要性をポイントを大きくして強調したり、エステの事例を追加したうえで今年度分を発行しまして、市立中学校、高等学校の3年生に学校を通じて配付しております。一般、高齢者用につきましても、ご意見を踏まえたかたちで今後作成していければと思っております。

次に、地域の見守りネットワーク活動促進事業についてでございます。地域で高齢者の方を見守る活動をされている団体等に講師を派遣して、高齢者を消費者トラブルから守るための気づきや、声かけの方法等を解説する見守り講座を実施しているところです。地域安全確保部会でご意見をいただきました、見守りハンドブックをテキストにしております。

次に、若年者向け消費者教育講座です。民法改正により、2022年から成年年齢が引き下げられ、18歳、19歳の方は未成年者に適用される取消権を失うことから、若年者に対する消費者教育の必要性が増していると考えておりまして、市内の高等学校等に講師を派遣して実施しております。

最後に4ページ下半分をご覧ください。この間、消費者センターのホームページのトップページに「新型コロナウイルス感染症関連情報」のメニューを新設しまして、情報提供を行ってきた内容についてとりまとめたものです。トイレトペーパーなどが不足しているという情報がSNS等で広がりましたが、正しい情報を見極め、落ち着いた購買行動の

呼びかけや、また、騒ぎに便乗した悪質商法に対する注意喚起、マスクやアルコール消毒製品の転売禁止についてのお知らせなども随時行ってまいりました。4月中旬以降、スーパーマーケットを対象に食料品、日用・家事用品について生活関連物資の価格等調査を行い、一部品薄が目立ったものの一定量の供給・在庫量が確保されていること、価格に大きな変動がないこと、過度な買いだめや買い急ぎを控えていただくようお知らせも行ってきたところでございます。

以上のように、情報提供事業ではコロナの影響を受けまして講座といった対面形式の実施は難しくなっておりますが、状況を慎重に見極め対策を行いながら、貴重な機会として引き続ききめ細やかに講座を実施していく一方で、ホームページやSNSなどの電子媒体を活用して効果的に情報発信を行ったり、インターネットを通じて学習していただけるようなホームページの工夫なども行ってまいりたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

続きまして、5ページの消費生活相談についてご説明します。こちらは「令和元年度消費生活相談のまとめ」として、6月に報道発表を行ったものでございます。大阪市消費者センターでは、大阪市内にお住まいの消費者の方から、消費生活上の問題についての相談を電話、面談、電子メール等により受け付けております。過去5年間いずれも、年間2万件を超える多くのご相談が寄せられており、令和元年度は21,033件でした。主な相談内容と特徴につきまして、抜粋してご説明させていただきます。

6ページをご覧ください。(1) インターネット通販による悪質な「定期購入契約」に関するもので相談件数は1,153件、前年度に比べて2倍以上と急増しています。スマートフォンで動画サイトやSNSを見ていると、いきなり「初回無料」、「お試し」と書かれた広告が現れ、巧みに購入サイトに誘導された後、定期購入と知らずに契約したというご相談が多くなっております。ご相談があった場合は、定期購入契約は不成立、又は錯誤取消しの主張をすることを基本として助言しておりますが、こうした事業者は応じないことがほとんどとなっております。

続きまして、(2) エステティックサービスに関するものです。令和元年度には285件の相談が寄せられました。安価なお試しや初回無料といった広告を見て行ったところ高額な契約をさせられたもの、3か月に30回、60回といった契約期間内に消化できないほどの過量のサービスを次々と契約させられた、といった相談が寄せられています。

7ページをご覧ください。(4) 訪問販売に関するものでございます。訪問販売に関するご相談は、令和元年度には1,807件寄せられており、自宅にすることが多い高齢者層の相談が748件と、全体の41.4%を占めています。

8ページの、「ウ」水回り等の修理サービスですが、トイレが詰まった、蛇口から水漏れした、という緊急事態が発生した際に、あわててインターネットなどを見て業者に連絡をし、家まで来てもらったところ、実際は10万円や数十万円を超えるような高額な料金を請求されたという相談が多く寄せられております。

9ページの、「オ」着物の展示会商法でございまして、高齢者を展示会や豪華な食事会などに言葉巧みに誘い、次々と高額な着物やアクセサリーを買わせるものでございます。

最近では総額で3,000万円を超えるものがあるなど高額化しており、認知症や認知機能が低下した高齢者が被害に遭うことも大変多くなっております。また、「カ」高齢者を狙うSF商法ですが、こちらも最近では総額で数千万円に及ぶものもあり、高額化しています。SF商法は、通ってくる高齢者に優しく声をかけ、楽しく健康の話などをして、次々と高額な健康食品や健康器具などを売りつけ、高齢者の寂しい気持ちや健康に対する不安につけ込むものですが、高齢者本人の方は楽しみにしている場合が多く、問題が顕在化しないことも多くなっています。この場合、家族や周囲の方の見守りが非常に大切になってきます。

10ページをご覧ください。(7) 架空請求をはじめとする特殊詐欺に関するものですが、令和元年度は1,019件と2年前の約2千件にくらべ件数は大きく減少したものの、フィッシング詐欺など、最近では手口が巧妙化し、詐欺だということがわかりにくい場合も多くなっています。

続きまして、(8) 新型コロナウイルス感染症に関連するものでございます。今年の2月頃からこうした相談が寄せられ、令和元年度中には322件の相談が寄せられました。新型コロナウイルス感染症が心配なのでキャンセルしたところ、飛行機は欠航になっていないため規定のキャンセル料を請求されたり、旅行の目的だったコンサートが中止になったので航空券やホテルの予約をキャンセルしたいといった、国内外への航空券、ホテルやパッケージ旅行に関する相談が多く寄せられました。

また、結婚式場については3月に入って相談が寄せられるようになりました。中止や延期をせざるを得なくなったにもかかわらず、規約どおりの高額なキャンセル料を請求されたという相談が目立ちました。

そのほか、マスクやトイレットペーパー等の必要な生活物資の不足に関する相談、消毒用アルコールに関する相談も多く寄せられました。また、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法、詐欺につきましては、懸念されておりましたが、本市にはほとんど相談は寄せられませんでした。

続きまして、12ページをご覧ください。ご相談に対しまして、助言だけでは解決しない問題で必要な案件については、消費者の利益擁護の観点から、消費者センターが消費者と事業者との間に入ってあっせんを実施し、消費者被害の救済を図っております。令和元年度は1,066件のあっせんを行い、うち872件を解決し、約1億4千万円の被害を回復いたしました。

続きまして、大阪市消費者保護条例に基づく事業者指導の実施についてでございます。14ページをご覧ください。大阪市消費者保護条例は、事業者による販売目的を隠した勧誘、執拗・強引な勧誘、クーリング・オフ妨害などを不当な取引行為として禁止しており、寄せられた消費生活相談の内容を分析し、問題点が多く、市民の消費生活に及ぼす影響が大きいと考えられる事業者に対し、条例に基づき指導しています。令和元年度は先ほどの消費生活相談でご紹介した相談内容のような行為を行っていた事業者を含め、8件の事業者指導を実施し、消費者被害の未然防止と救済に努めているところでございます。

続きまして21ページ、3 消費者保護条例及び家庭用品品質表示法等の法律に基づいた調査でございます。まず、調査結果を記載しておりますが、違反件数については、①の単位価格表示で、一部表示も含めて表示なしの部分があり是正指導を行っております。②の過大包装、③の商品の品質表示につきましては違反がありませんでした。

22ページをご覧ください。こちらは権限移譲された各法律に基づく調査内容と調査結果について記載しております。立入検査の実施の表ですが、これは法律に基づいて立ち入り検査の権限を持っているものにつきまして、その権限に基づいて行った件数を記載しています。下の調査の実施の表につきましては、そういった立入検査の権限まで行使せず、事業者の協力のうで調査しているものも含まれます。

23ページ以降は各法律の説明となっております。説明は以上となります。

○武田会長 丁寧にご説明いただきましてありがとうございます。ただ今消費者センターの事業概要について説明いただきました。これらの取組みを踏まえて次の審議事項に進んでまいりたいと思います。それでは、議題（5）「高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保（令和2年度運営方針）について」引き続き事務局からご説明いただきたいと思います。

○藤田所長 続きまして「資料3 平成31年度市民局運営方針」をご覧くださいませでしょうか。市民局では毎年、重点的に取り組む主な経営課題等を設定しております。その中の一つ、「高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保」のため取り組んでおります。これにつきまして、ご説明させていただきます。

まずは「項番1 消費生活相談等の現状」でございます。（1）消費生活相談に係る高齢者の消費行動についてでございますが、訪問販売などの相談割合につきましては、65歳以上が65歳未満の約3.2倍となっております。65歳以上の方は、在宅時にやはり被害に遭われるケースが多いということでございます。（2）高齢者の被害金額についてでございますが、こちらにつきましても65歳以上の方が65歳未満の方に比べまして、高額被害の割合が高く、特に150万円以上については約3.4倍となっております。

2ページをご覧ください。（3）特殊詐欺に関する相談についてですが、全体では28.8%、65歳以上は31.2%と昨年に比べて減少しているものの、相談の年齢別割合では65歳以上の方は、26%から30.1%と増加しております。また、架空請求の相談が65歳以上の方は、65.9%と高い割合を占めております。

3ページをご覧ください。（4）若年者の相談内容についてでございます。20歳から24歳になりますと進学や就職など、一人暮らしを始めることなどで、若年者の成年者は未成年者に比べて契約がしやすくなるといったような状況もございまして、トラブルに巻きこまれるケースが一挙に増えています。また、被害金額につきましても、賃貸マンションやエステなど被害金額が高額化している状況がうかがえます。

4ページをご覧ください。（5）高齢者及び若年者の消費者トラブルに関する相談者についてですが、本人以外からの相談件数が、65歳以上の高齢者が44.8%、20歳以下の若年

者が31.9%となっており、両世代を合わせると76.7%を占めております。高齢者は本人自身が気づきにくく家族や支援者を通じて、また若年者は家族を通じて相談される傾向がうかがわれます。

次の5ページをご覧ください。「項番2 高齢者及び若年者の意識・行動」についてですが、こちらの調査方法が前年度より民間ネット調査に変更となり、調査母数も500人と少ない調査でございますので、消費者トラブルにあったと回答した人が95人と少人数のものとなっております。その中でどこにも相談をしなかった理由として、60歳以上の方では「相談せずに自身で解決しようとした」、29歳以下では「相談するほどの被害ではなかった」といった理由が多くなっているところでございます。

こういった現状を受けて、要因分析や課題を記載しておりますが、様々な課題が見えてきております。その課題を解決するためのめざす成果及び戦略について、以下7ページ以降に記載しておりますので7ページをご覧ください。まず、一つ目のめざす成果及び戦略でございます。「高齢者を対象とした消費者教育の推進及び地域における高齢者の支援機能の向上」につきましては、高齢者が消費者被害や特殊詐欺のターゲットにされやすいことを自覚していただき、簡単な対処方法を身に付けていただき当センターや支援者に気軽に相談していただくということ、及び地域で高齢者の見守り活動をされている支援者等に対して、悪質事業者の手口に関する情報ですとか、簡単な対処方法、これは特殊詐欺も含めてですが、高齢者に支援者の方からご伝達できるような知識を持っていただくということを取組みとして目ざしております。

そのための戦略といたしましては2つございますが、1つ目に高齢者に、悪質な事業者の手口や拒否方法、消費者被害の未然防止に必要な知識などを習得してもらう消費者教育を実施すること。2つ目としまして、高齢者の支援者等に、高齢者の消費者被害のサインや気づき方を習得していただき、高齢者に簡単な対処方法を伝達していただける消費者教育を実施することとしています。

続きまして、8ページをご覧ください。具体的取組みですが、先ほどの消費者センター事業についてでもご説明させていただきましたが、各区役所や地域団体等と連携して地域講座や見守り講座の周知に努めるとともに、当センターに気軽に相談していただけることの有用性について積極的に働きかけを行ってまいりたいと思います。数値目標としては、新たな地域団体等での講座実施回数を10回以上と、高齢者を支援する団体等での実施を10団体以上としております。しかしながら、皆様ご存じのように今年の2月頃からの新型コロナウイルス感染症に相まって、各種講座等の開催が中止となっております。今年度の実績は地域講座が1回のみとなっております。

次に9ページをご覧ください。2つ目の目指す成果及び戦略「若年者を対象とした消費者教育の推進」についてでございます。成年年齢の引き下げに伴いまして、18歳から20歳までの間の若者が被害に遭いやすくなるであろうということで、消費者庁も若年者対策には力を入れてきておりますので、本市としましても高校生から20歳までの方々をターゲットとして、事業者の手口や対処方法、相談先に当センターがあるということを周知していきます。具体的取組としましては、消費者庁から文科省を通じて、教育プログラムの方

に消費者教育を入れていくといったような動きになっております。ただ、教員の先生方は、消費者プログラム、消費者問題に対する知識がまだあまりないということで、知識を持っている消費生活相談員を学校に派遣いたしまして、講座を行うといったことに取り組んでいます。こちらも数値目標としましては、年10回以上としており、現在、2回実施しております、10月も1件のお申し込みがございます。

最後に、今年度につきまして、先ほど触れましたように新型コロナウイルス感染症の影響で、啓発の取組みがなかなか思うように実施できない状況であります。そのため、10月に近々公表予定となっております運営方針の中間振り返りの中で、数値目標の回数を半減として各5回に見直しを行っております。

以上のような取組みを毎年、ご意見をいただきながらPDCAに取り組んでいきたいと思っておりますので、本日の審議の中で忌憚のないご意見をいただきたいと思っております。以上でございます。

○武田会長 ありがとうございます。以上で2つの専門部会からご報告いただきました。また、大阪市の消費者行政の状況についてご説明いただき、さらに高齢者・若年者の消費生活の安心確保のための取組みについてご説明いただきました。以上3つの議題につきまして、一括して先生方からご質問・ご意見をいただきたいと思っております。いかがでしょうか。

○澤村委員 相談員協会の澤村です。私からは相談の件と消費者教育の点についてご質問させていただきたいと思っております。相談の件ですが、相談のまとめの中でインターネットでの詐欺的な定期購入の商法、これは報告書を見させていただいても件数が倍になってますし、私たちのところでも全国的に相談件数が倍近くに上がってきています。コロナによる緊急事態宣言以降、大阪市もそうだと思いますし、大阪府もこの間、Twitterで25%増と書いてあったと思うんですけど、私の勤務先も30%増となっているので、その辺のところもあって件数が増えているのかなと思うんです。その部分の手口とか、あとエステも多いですね。それから高額なSF商法、着物の展示会商法、たまたま今日の朝のワイドショーでも水漏れ・詰まり修理のことを放送していましたが、これについても問題になっていることを取りあげられていまして、非常によくできている資料だと感じました。事業者指導についても資料を読ませていただきましたが、相談の内容と結構リンクして事業者指導をされているかなという感じがしたんです。大阪府は、相談の担当と指導の担当は全く別の担当者がやってみて、事業者指導の方に相談内容を見られてますかと聞いたら、市町村から苦情があがって初めてその段階で相談を見に行くということで、大阪市はどのように対応されているのか教えていただきたいと思っております。

大阪府は相談業務を外部委託しているということもありまして、大阪市は直営でされているということもあって風通しよく連携されてるのかなと思っておりますし、担当職員の消費者行政に関する知識や相談に関する知識も非常にたくさんお持ちなのかなと感じられました。私のところもそうですが、兼任の職員が多いので現場のことは相談員に任せっきりみ

たいなところがありまして、専任の職員がたくさんいらっしゃる大阪市だからという感じもしましたし、事業者指導につきましても表裏一体のところがあるのではないかと思うんです。消費者行政の場合は、規制行政の部分が入ってきますので、その部分にも取り込まれているので、どういう形で職員と相談員が連携をしているのかというところの取組みについて教えていただきたい。

あと消費者教育のなかで、見守りハンドブックについてもお聞きしたいことがございまして、確か大阪市がこのハンドブックを出して各社協を回って、講座を実施するというのが5・6年前の前田所長の時代にありまして、私どもの協会が1回目の委託事業で受けさせていただいて、見守りハンドブックを一から作ったなと思い、懐かしい思いで見させてもらってました。校正も入りよく出来ているとは思ったのですが、細かいことなんですけれども事例で劇場型勧誘があるんですけど、申し訳ないですけど老人ホームの会員権は、今はほとんど相談が無いんですね。このあたりのところを相談員と連携しながら、やはり私なんかでも高齢者や見守りの方のところへ講座に行った時に、よく言われるのが新聞や国民生活センターや消費者庁の発表を持って行ってもピンときませんと言われるんです。この市のどどこ町でこないだあってんと話をするとピンときてくれる。劇場型勧誘について相談担当の方に聞きたいですが、老人ホームの会員権の相談を、私はここ何年間か聞いてないです。つい最近変な勧誘が隣の区や大阪市内であったことなどを言ってあげたほうがピンとくるし、このハンドブックは見守りの人用ですので、特に民生委員の方には気を付けてもらいたいところもありますし、社協の方にも見てもらいたいところもあるので、もう少し漠然としたようなかたちでもいいのではと思いました。このあたりのところも教えていただければと思います。以上です。

○武田会長 それでは事務局からよろしく願いいたします。

○藤田所長 はい、お答えいたします。2点ご質問があったのかなと思ひまして、まず最初のご質問の相談と指導がどのように連携されているかについてご回答させていただきます。本市におきましては、ご指摘のとおり、職員と相談員が一体となった組織的な対応ということで、相談と指導の連携が非常に重要な課題として常に意識して取組みを進めております。具体的に言えば、SF商法に関する高齢者の高額な被害の相談を、まず相談員が受ければ、職員がその情報をいち早く把握いたしまして法律に基づき問題点を分析して、あっせんを職員が主導し、相談員とともに被害回復に努める。それをまた相談指導とも連携いたしまして事業者指導を実施する。そしてまたその指導の効果を被害救済にも繋げていくというふうに有機的に連携した取組みとなっております。

また、SF商法のほかご指摘のあった消費生活相談のまとめに掲げたような問題については、集中的に同様の取組みを進めております。相談員との情報共有については相談事務連絡というものを作っております、それを相談員18名全員に配付し、法改正や国の動きの情報共有を図り、統一した認識により助言やあっせんを行うことかできていっていると思っております。また、近年こういった取組みを進めている中で、どんな問題が起こっているか

をすべての職員と相談員が共有しまして、消費者を騙すことは許せないというような同じ気持ちで取り組むことで高い意識が醸成されていると考えております。以上です。

○前川副所長 続きまして見守りハンドブックについてお答えします。ご指摘の通り最近では老人ホームの会員権といったような相談事例は入ってきていないところです。ハンドブックは事業起ち上げ時から作成していきまして代表的な事例、わかりやすい事例について、ハンドブックを使って講座を行ってまいりました。ですのでご指摘の通り今年度の相談のまとめも作成しましたので、相談担当と連携しながら内容をブラッシュアップしていきたいと考えております。それから私どもがPRするときに民生委員や老人福祉センターや社会福祉協議会の皆様と連携させていただいているところがございまして、講座をご活用いただく案内やパンフレットのご紹介なども積極的にさせていただいておりますので、見守りハンドブックにつきましてもPRしていきたいと思っております。ありがとうございます。

○澤村委員 ありがとうございます。今話を伺いまして職員と相談員が一体になってされているからこそ2万件という多くの相談情報も集まっているし、だからこそ事業者指導もできる場所もあると思っておりますので、これからも頑張ってくださいと思います。

しかし、私は府内の消費生活センターに勤めているので、大阪市と大阪府の取組みが違うのではないかと感じていて、パンフレット1つでも全く違うと思います。大阪府には「センターオブセンターの役割を果たしてください」と団体から言わせてもらっていますが、大阪府からは「市町村支援を十分している」との回答がいつも返ってくるのでそうなのかと思いつつ、何故このようなことをここで申しあげているかということ、11月に住民投票もありまして、大阪市はこれから分割されるかどうかの審議があると思いますが、今のこの件数を受けて、職員と相談員が一体となっているという部分で、市民の安心安全のためには今の取組みをできるだけ続けていただくことが一番だと思っています。以上で私からの意見と要望とさせていただきます。

○武田会長 ありがとうございます。ほかに先生方からご意見等ありましたらよろしくお願いたします。

○武田会長 澤村先生から老人ホームの会員権については件数が減ってきているという話がありましたが、何が背景にあるのですか。

○澤村委員 老人ホームの会員権については、何年か前に消費者庁から事業者指導されたのではないのでしょうか。悪質商法というのは、相談があつて啓発のパンフレットができて気を付けてねとなります。そうするとそれを見て相談が多いということではいろいろなセンターから相談があがります。大阪市は事業者指導の権限をお持ちですが、大阪府警や国も持っているのです。国あたりが事業者指導をしていくとその会社は仕事ができなくなります。そうすると同じようなことをしていた会社はやめてしまって、今度は違う手口でアプ

ローチしてきて、法律が後追いのように改正されていきます。私は消費者相談のパンフレットには旬があり、消費者相談は生きていると思っています。老人ホームの件は旬がずれているかなと思います。

○武田会長 そうするとこの場で新たな消費者問題について、掘り起こして議論することは非常に重要なことですね。先生方いかがでございましょうか。

○尾松委員 A C A Pの尾松です。教育の方では大阪市もコロナの影響で苦勞されていると思うのですが、A C A Pでも企業を対象とした研修なども中止となっております、なかなか人も集まりにくい状況ですが、高齢者や若者に対する講座において、何か新しい取組みを検討されているかお聞かせいただきたい。

○前川副所長 若年者教育について新しい取組みという内容ではございませんが、若年者はインターネットやスマホにすごく近いところにいるので、その部分でトラブルに遭わないようにということで先ほどの若年者用のパンフレットにQRコードを掲載し誘導していく形を考えておりますし、学校の校長会などで若年者のトラブルをPRして、できるだけ見ていただくようにということで講座のご紹介だけでなく、現状をご紹介してホームページに誘導するような形で考えております。大阪府ではTwitterや11月に行われる消費者フェアでオンライン上でのイベントをされるということなので、そのような取組みを参考にしたり、大阪市もそのイベントに参加させていただきますので連携させていただければと考えております。

○武田会長 ほかいかがでございましょうか。

○大友委員 大阪NPOセンターの大友です。現段階での相談件数の推移と相談の傾向について実績を教えてください。新型コロナウイルスの影響もあって面談での相談件数が少なかったのではと思うんですが、4月から8月ぐらいまでの間で前年と比べて相談件数が増えているのか減っているのか。逆に電話や電子メールは増えたのかを教えてください。

○竹内係長 ありがとうございます。詳細な件数については、ただ今持ち合わせておりませんが、4月と5月については前年に比べて非常に多い相談件数でございました。6月、7月に入ってから相談件数は落ち着いてきていますので、8月末時点においては前年度と同じくらいの件数になっているという感触でございます。電子メールでの相談については、コロナの影響で4月はたくさんご相談をいただきましたが、相談員も出勤抑制をしていた関係で面談やメールでの相談を一時的に休止していたということもございまして、電話に集中してご相談を受けていた事情がございます。現在はその時とは異なって例年のような状況に戻ってきております。

○武田会長 それでは佐々木先生よろしくお願いたします。

○佐々木委員 失礼します。市会議員の佐々木でございます。実は私、市会議員の前は中学校の教員をしております、社会科の教師で3年の公民で消費者教育も担当していましたが、先ほどありました若年者に対する消費者教育について、確かに教員というのは専門ではございませんので、私はたまたま興味があったのでいろいろ調べて授業でも取りあげたりしましたが、若年者用パンフレットを配っていただいていることをお伺いしましたが、配るだけではわかりませんし、クーリング・オフにしても授業で話すことで気づきがたくさんあると思うんです。専門の方が学校に行って講座を開くお話もありましたが、それだと件数が限られてしまうので、それに加えて教える先生に集まっただき講演を行い、そして学校で教えてもらうということが大事ではないかと思えます。

もう1点、市会議員という立場から市民相談をいただくが、高齢者からの相談がすごく多い。身近なところで水道や屋根の工事の関係の人が回ってくるがどういう方なのかといった問い合わせであるとか。また、インターネットで勝手に入ってしまい決済も終わってしまい諦めてしまっている方も非常に多くいます。私のところに相談に来られた方には消費者センターを紹介できますが、具体例をあげてこのような相談もできるということを周知徹底していただきたいと思えます。以上2点お願いたします。

○武田会長 ほかいかがでございますか。よろしいでしょうか。貴重なご意見をお聞かせいただきました。事務局におかれましては本日のご意見を参考にいただき、引き続き円滑な業務の遂行をお願いしたいと思います。それでは議題（6）「地域安全確保部会の発展的解消及び消費者教育部会への統合について」に進みます。事務局よりご説明お願いたします。

○前川副所長 資料4を基にご説明させていただきますのでご覧ください。この度、消費者保護審議会の専門部会である消費者教育部会と地域安全確保部会の2部会のうち、地域安全確保部会を発展的に解消し、消費者教育部会に統合する提案について、ご説明させていただきます。理由でございますが、平成26年度より、大阪市消費者保護審議会規則第4条により、消費者保護審議会の専門部会として消費者教育部会と地域安全確保部会の2つの部会が設置され、これまで、この2部会において、運営方針の取組みに沿い、消費者教育部会では高齢者・若年者向けの消費者教育を、また、地域安全確保部会では高齢者の見守りなど、高齢者の支援者向けの取組みを、さらに、両部会で消費者センターの認知度向上のための取組みに関する審議を行っていただいております。しかしながら、それぞれの部会のなかで高齢者に関する取組みと高齢者の支援者向けの取組みが密接に関わっており、今後も議論内容が重なっていくことが見込まれることや、地域安全確保部会で議論・検討いただいてきた高齢者の支援者向けの取組みに関しまして、部会とは別に、消費者安全法に基づき平成31年3月末に、本市、警察及び社会福祉団体等で構成する大阪市消費者

安全確保地域協議会を設置し、高齢者の消費者被害防止のための支援者ネットワークとして、消費者の見守りの推進等の取組みを協議していく体制を構築してきたところでございます。これにより、「審議会等の設置及び運営に関する指針」第4の規定に照らしまして、統合基準（1）「審議等の目的が重複している」こと、廃止基準（1）「審議等の目的が達成された」に該当することから、地域安全確保部会を発展的に解消し、消費者教育部会への整理統合を行う、というご提案でございます。以上により、「大阪市消費者保護審議会専門部会の運営について」第10項②の規定に基づき、地域安全確保部会を廃止することとなります。どうぞよろしくお願いいたします。

○武田会長 ただ今のご説明を踏まえまして、資料4の内容をもって審議会の決議とし、地域安全確保部会を発展的に解消し、消費者教育部会への整理統合を行うこととしたいと思っておりますがご意見等ございますか。

（意見なし）

○武田会長 よろしいでしょうか。ありがとうございます。それではそのように取り扱わせていただきます。

では次の議題（7）「専門部会の設置及び部会委員等の選出について」に移ります。先ほどの審議を踏まえ、「消費者教育部会」を引き続き設置し、主に運営方針の取組みについて審議を進めていただきます。なお、「消費者教育部会」はこれまで「消費者教育の推進に関する法律」第20条第1項の規定に基づき消費者教育推進地域協議会と位置付けられておりますので、この位置付けも引き継いでまいります。では、委員の指名につきましては、審議会規則第4条第2項により会長が行うこととされておりますので、私から指名させていただきます。大友委員、出相委員、松井委員、森委員、湯谷委員の5名の委員を指名いたします。部会の運営に関しましては、お手元のファイル「5 大阪市消費者保護審議会専門部会の運営について」に基づき進めてまいりたいと思います。部会長の指名につきましては「専門部会の運営について」（1）に基づき、会長が指名するとされておりますので出相委員にお願いします。それでは、消費者教育部会の部会長に就任いただきます出相部会長から「専門部会の運営について」（3）に基づき、あらかじめ部会長代理についてご指名いただきたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○出相委員 昨年度に引き続き部会長を務めさせていただきます出相でございます。メンバーも昨年と同じ方が多いので引き続きいろいろ経験させていただきたいと思っております。部会長代理は松井委員を指名させていただきます。

○武田会長 ありがとうございます。それでは、ただ今決定しました5名に消費者教育部会の運営をよろしくお願いいたします。

(以降、議題(8)「苦情処理部会への紛争案件の付託について」は会議非公開のため、議事録に掲載しない)

○武田会長 その他、委員の皆様から、ご意見等はありませんでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、特になければ、本日の会議については全て終了いたしましたので、私から締めくくらせていただきます。今日は活発なご議論をいただきましてどうもありがとうございました。事務局に進行をお返しします。

○司会 武田会長どうもありがとうございました。委員の皆様方には、長時間にわたりましてご審議をいただきありがとうございました。これをもちまして第58回大阪市消費者保護審議会を閉会してまいります。本日はどうもありがとうございました。